



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – SEGUNDO TRIMESTRE 2026

Fecha de informe: 14 de julio de 2026

Proceso y/o dependencia: Jefatura de Comunicaciones

Líder del proceso: Leison Freyder Romaña Romaña – Jefe de Comunicaciones

Responsable calidad: Ana María Bedoya Ospina, profesional de comunicaciones

Tema de seguimiento y/o informe: Informe de Seguimiento PQRSDF – 1er trimestre de 2026 (Abril, mayo y junio).

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, eficiencia, participación ciudadana y acceso a la información pública, presenta el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2026.

Este informe constituye un instrumento de seguimiento y evaluación que permite analizar el comportamiento de las solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad, identificar tendencias, medir la oportunidad en las respuestas y fortalecer los procesos institucionales orientados al mejoramiento continuo del servicio.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, VIVA continuó garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición, atendiendo las solicitudes radicadas mediante los canales de atención establecidos, en observancia de los términos definidos en la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que regulan la atención al ciudadano.

La información presentada fue consolidada a partir de los reportes oficiales generados por el Sistema de Gestión Documental Mercurio y los informes mensuales elaborados por el proceso de Atención al Ciudadano, permitiendo realizar un análisis estadístico y cualitativo sobre el comportamiento de las PQRSDF, los niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta, las dependencias con mayor volumen de requerimientos, los principales temas consultados por la ciudadanía y las oportunidades de mejora identificadas.

Los resultados aquí expuestos constituyen una herramienta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, los líderes de proceso y las dependencias responsables de la atención de las solicitudes, contribuyendo al fortalecimiento de



la gestión institucional, la mejora continua del servicio y el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y orientación al ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA durante el segundo trimestre de 2026, mediante el análisis de los indicadores de gestión relacionados con el volumen de solicitudes, los canales de atención, los tiempos de respuesta, la oportunidad en la atención y la participación de las diferentes dependencias, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, fortalecer la atención al ciudadano y promover acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar y analizar la información correspondiente a las PQRSDF radicadas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.
- Identificar el comportamiento de las solicitudes de acuerdo con su tipología y el canal de ingreso utilizado por la ciudadanía.
- Evaluar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF.
- Analizar la distribución de las solicitudes entre las dependencias responsables de su gestión.
- Identificar las principales causas de extemporaneidad y los riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Presentar información estadística que facilite la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y los líderes de proceso.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas y gestionadas por la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA durante el período comprendido entre el **1 de abril y el 30 de junio de 2026**, correspondiente al segundo trimestre de la vigencia.



La información analizada proviene de los reportes oficiales del Sistema de Gestión Documental **Mercurio** y de los informes mensuales consolidados por el proceso de Atención al Ciudadano para los meses de abril, mayo y junio de 2026.

El análisis contempla, entre otros aspectos:

- Número total de PQRSDF recibidas.
- Clasificación por tipo de solicitud.
- Distribución por dependencia responsable.
- Canales de ingreso habilitados por la Entidad (portal web y correo electrónico).
- Cumplimiento de los términos legales de respuesta.
- Solicitudes atendidas dentro y fuera de los términos establecidos.
- Comportamiento de las extemporaneidades.
- Indicadores de gestión y tendencias del trimestre.

Este informe constituye un instrumento de seguimiento para la Alta Dirección y las diferentes dependencias de la Entidad, así como un mecanismo de transparencia y rendición de cuentas frente a la ciudadanía y los organismos de control.

MARCO NORMATIVO

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA se desarrolla en cumplimiento del marco constitucional y legal que regula el derecho fundamental de petición, la atención al ciudadano, el acceso a la información pública y la función administrativa.

Las principales disposiciones aplicables son:

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia	Artículos 2, 23, 74 y 209 relacionados con el derecho de petición, acceso a la información y principios de la función administrativa.



Norma	Descripción
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición y establece los términos para responder las diferentes modalidades de solicitudes.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Decreto 1166 de 2016	Reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.
Decreto 1499 de 2017	Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Manual Operativo de MIPG	Política de Servicio al Ciudadano y fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadano.
Política Institucional de Servicio al Ciudadano de VIVA	Lineamientos internos para la atención de las PQRSDf y el mejoramiento continuo del servicio.

En cumplimiento de estas disposiciones, VIVA garantiza el acceso de la ciudadanía a mecanismos eficaces para presentar solicitudes, realizar seguimiento a sus requerimientos y obtener respuestas claras, oportunas y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se consolidó la información correspondiente a las PQRSDf registradas durante los meses de abril, mayo y junio de 2026, tomando como fuente oficial los reportes generados por el Sistema de Gestión Documental **Mercurio** y los informes mensuales elaborados por el proceso de Atención al Ciudadano.



La información fue sometida a un proceso de revisión y validación, verificando la consistencia de los datos reportados por cada dependencia y consolidando los indicadores correspondientes al segundo trimestre de la vigencia.

El análisis se desarrolló considerando las siguientes variables:

- Número de solicitudes recibidas.
- Tipo de PQRSDF.
- Dependencia responsable de la atención.
- Canal de ingreso (portal web y correo electrónico).
- Cumplimiento de los términos legales de respuesta.
- Solicitudes atendidas dentro del término legal.
- Solicitudes respondidas de manera extemporánea.
- Comportamiento mensual y trimestral de los indicadores.

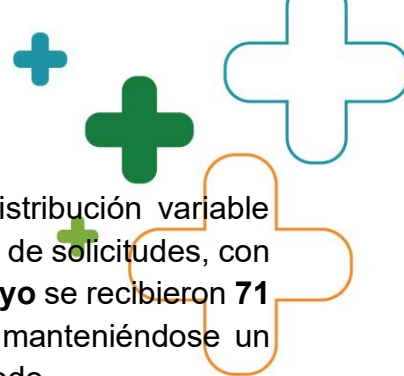
Posteriormente, se efectuó un análisis descriptivo y comparativo que permitió identificar tendencias, niveles de cumplimiento, oportunidades de mejora y riesgos asociados a la atención de las solicitudes ciudadanas.

Los resultados se presentan mediante tablas, indicadores y análisis interpretativos que facilitan la evaluación del desempeño institucional y apoyan la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión del servicio al ciudadano.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

El análisis estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) constituye una herramienta fundamental para evaluar el comportamiento de la atención al ciudadano, medir el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta a las solicitudes y generar información para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del servicio prestado por la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.

Durante el período comprendido entre el **1 de abril y el 30 de junio de 2026**, la Entidad recibió un total de **263 PQRSDF**, evidenciando una interacción permanente entre la ciudadanía y los diferentes procesos institucionales. Estas solicitudes fueron gestionadas por las dependencias competentes conforme a sus funciones y a los procedimientos establecidos para la atención de requerimientos ciudadanos.



El comportamiento mensual de las PQRSDf presentó una distribución variable durante el trimestre. El mes de **abril** concentró el mayor número de solicitudes, con **120 registros**, equivalente al **45,63 %** del total trimestral. En **mayo** se recibieron **71 solicitudes (26,99 %)** y en **junio 72 solicitudes (27,38 %)**, manteniéndose un comportamiento estable durante los dos últimos meses del período.

Tabla 1. Comportamiento mensual de las PQRSDf – Segundo trimestre de 2026

Mes	PQRSDf recibidas	Participación
Abril	120	45,63 %
Mayo	71	26,99 %
Junio	72	27,38 %
TOTAL	263	100 %

El comportamiento observado refleja que cerca de la mitad de las solicitudes ciudadanas se concentraron durante el mes de abril, mientras que mayo y junio presentaron una distribución similar. La disminución registrada entre abril y mayo corresponde a una reducción de **49 solicitudes**, equivalente al **40,83 %**, mientras que entre mayo y junio se presentó un incremento de una solicitud (**1,41 %**), lo que evidencia una estabilización en el volumen de requerimientos al cierre del trimestre.

En promedio, la Entidad recibió **87,7 PQRSDf mensuales**, lo que representa aproximadamente **2,9 solicitudes diarias**, considerando la totalidad de los días calendario del trimestre. Este comportamiento evidencia una demanda constante de atención por parte de la ciudadanía y la necesidad de mantener mecanismos eficientes para la gestión y seguimiento de los requerimientos.

Oportunidad en la atención de las PQRSDf

La oportunidad en la respuesta constituye uno de los principales indicadores de desempeño del proceso de Atención al Ciudadano, al permitir evaluar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables al derecho fundamental de petición.

Durante el segundo trimestre de 2026, de las **263 solicitudes** recibidas, **209 fueron atendidas dentro del término legal**, mientras que **54 fueron respondidas de**



manera extemporánea, lo que representa un **79,47 % de cumplimiento** y un **20,53 % de respuestas fuera del término legal**.

Tabla 2. Cumplimiento de los términos legales

Estado de la respuesta	Cantidad	Participación
Respondidas dentro del término legal	209	79,47 %
Respondidas fuera del término legal	54	20,53 %
TOTAL	263	100 %

El porcentaje de cumplimiento evidencia que la mayor parte de las solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Sin embargo, el porcentaje de respuestas extemporáneas pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta, especialmente en las dependencias que concentran un mayor volumen de solicitudes.

La oportunidad en la atención constituye un factor determinante para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional. En consecuencia, la reducción de las respuestas extemporáneas debe mantenerse como una prioridad dentro de las acciones de mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano.

Comportamiento mensual de las respuestas extemporáneas

El seguimiento al comportamiento de las respuestas emitidas por fuera del término legal permite identificar tendencias y establecer acciones preventivas orientadas a mejorar la oportunidad en la atención.

Tabla 3. Respuestas extemporáneas por mes

Mes	Respuestas extemporáneas	Participación
Abril	25	46,30 %
Mayo	7	12,96 %

Mes	Respuestas extemporáneas	Participación
Junio	22	40,74 %
TOTAL	54	100 %

Durante el trimestre, el mayor número de respuestas extemporáneas se registró en **abril**, con **25 casos**, equivalente al **46,30 %** del total. En **junio** se presentaron **22 respuestas extemporáneas (40,74 %)**, mientras que **mayo** registró únicamente **7 casos (12,96 %)**, constituyéndose en el mes con mejor desempeño frente al cumplimiento de los términos legales.

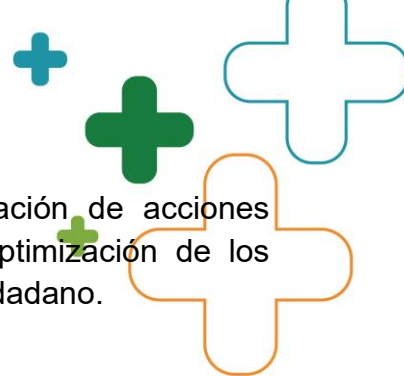
Este comportamiento evidencia una mejora significativa durante mayo, seguida de un incremento de las respuestas extemporáneas en junio. Lo anterior hace necesario fortalecer las estrategias de seguimiento preventivo, implementar alertas tempranas sobre solicitudes próximas a vencer y continuar con el monitoreo permanente de los indicadores de oportunidad por parte de los líderes de proceso y del equipo de Atención al Ciudadano.

Análisis general del comportamiento del trimestre

Desde una perspectiva global, el segundo trimestre de 2026 evidencia una gestión activa en la atención de las solicitudes ciudadanas, con un volumen importante de requerimientos que refleja la interacción permanente entre la ciudadanía y la Entidad.

El análisis estadístico permite identificar tres aspectos relevantes:

- **Alta demanda de atención en abril**, mes que concentró el 45,63 % de las PQRSDF recibidas durante el trimestre.
- **Estabilidad en el volumen de solicitudes entre mayo y junio**, lo que evidencia un comportamiento homogéneo al cierre del período.
- **Oportunidad de mejora en el cumplimiento de los términos legales**, considerando que una de cada cinco solicitudes fue respondida de manera extemporánea.



Estos resultados constituyen un insumo para la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, la optimización de los procesos internos y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

La caracterización de las PQRSDF constituye un instrumento de análisis que permite identificar las necesidades de información, los niveles de interacción de la ciudadanía con la Entidad y los aspectos susceptibles de fortalecimiento en la prestación del servicio. Este análisis facilita la comprensión de los temas que generan mayor demanda por parte de los grupos de valor y aporta información para la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano.

Durante el segundo trimestre de 2026, la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA recibió un total de **263 PQRSDF**, las cuales fueron clasificadas de conformidad con la tipología establecida en la Ley 1755 de 2015 y en los procedimientos internos de la Entidad.

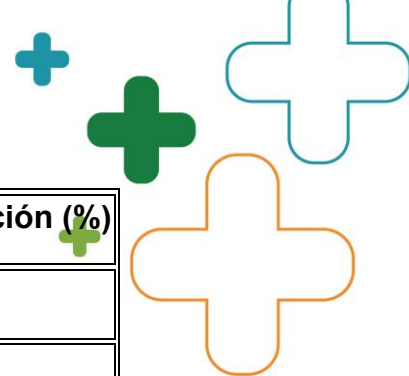
Clasificación de las PQRSDF por tipo de solicitud

La clasificación de las PQRSDF permite identificar los principales motivos por los cuales la ciudadanía interactúa con la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA y constituye un insumo fundamental para evaluar la demanda de los servicios institucionales, orientar la gestión administrativa y fortalecer las estrategias de atención al ciudadano.

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron **263 PQRSDF**, clasificadas en nueve (9) categorías, conforme a la tipología establecida por la Entidad para el registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Tabla 4. Clasificación de las PQRSDF por tipo de solicitud – Segundo trimestre de 2026

Tipo de solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación (%)
Derechos de petición	92	63	62	217	82,51 %



Tipo de solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación (%)
Quejas	6	4	6	16	6,08 %
Solicitudes de información	11	1	2	14	5,32 %
Consultas	3	1	2	6	2,28 %
Solicitudes de documentos	4	1	0	5	1,90 %
Reclamos	3	1	0	4	1,52 %
Sugerencias	1	0	0	1	0,38 %
Denuncias	0	0	0	0	0,00 %
Felicitaciones	0	0	0	0	0,00 %
TOTAL	120	71	72	263	100,00 %

Análisis

Los resultados evidencian que el Derecho de Petición continúa siendo el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Empresa, representando 217 solicitudes, equivalentes al 82,51 % del total de PQRSDf recibidas durante el trimestre. Este comportamiento demuestra que la mayor parte de las comunicaciones radicadas por los ciudadanos corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, principalmente para obtener información, solicitar actuaciones administrativas o conocer el estado de programas y proyectos liderados por la Entidad.

En segundo lugar se ubican las Quejas, con 16 registros (6,08 %), seguidas por las Solicitudes de Información, con 14 solicitudes (5,32 %). Aunque su participación porcentual es considerablemente menor frente a los derechos de petición, estos resultados constituyen una fuente importante para evaluar la percepción de la ciudadanía sobre la prestación de los servicios y para identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales.

Las categorías de Consultas (2,28 %), Solicitudes de Documentos (1,90 %) y Reclamos (1,52 %) presentan una incidencia reducida dentro del total de solicitudes



recibidas, lo que indica que estas modalidades fueron utilizadas de manera ocasional por los ciudadanos durante el período evaluado.

Por su parte, únicamente se registró una (1) sugerencia, equivalente al 0,38 % del total trimestral, mientras que no se presentaron denuncias ni felicitaciones durante el período objeto de análisis.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, la distribución observada refleja que la ciudadanía utiliza principalmente los canales de atención para ejercer su derecho de petición y obtener respuestas relacionadas con los programas, proyectos y servicios ofrecidos por VIVA, más que para manifestar inconformidades frente a la prestación del servicio.

No obstante, la Entidad debe continuar promoviendo el uso de mecanismos como las sugerencias y las felicitaciones, los cuales constituyen herramientas valiosas para identificar oportunidades de innovación, fortalecer la cultura de servicio y reconocer las buenas prácticas institucionales.

Finalmente, la caracterización de las PQRSDF constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones, permitiendo identificar tendencias en la demanda ciudadana, orientar acciones de mejora continua y fortalecer los procesos de atención al ciudadano en cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y oportunidad establecidos en la normativa vigente.

Comportamiento mensual por tipo de solicitud

El comportamiento mensual de las PQRSDF evidencia una disminución significativa en el volumen de solicitudes entre abril y mayo, seguida de una estabilización durante el mes de junio. Esta tendencia se observa principalmente en los derechos de petición, que pasaron de 92 registros en abril a 63 en mayo y 62 en junio, manteniéndose como el tipo de solicitud predominante durante todo el trimestre.

Las quejas conservaron un comportamiento relativamente estable, con 6 registros en abril, 4 en mayo y 6 en junio, lo que indica que las manifestaciones de inconformidad ciudadana no presentaron variaciones significativas durante el período analizado.

En cuanto a las solicitudes de información, se observa una disminución importante respecto al primer mes del trimestre, pasando de 11 solicitudes en abril a 1 en mayo y 2 en junio. Este comportamiento podría estar asociado a una mayor disponibilidad



de información institucional o a la finalización de procesos específicos que generaron una alta demanda de consultas durante abril.

Las demás categorías registraron una participación baja y estable, sin evidenciar incrementos que representen riesgos para la gestión institucional.

En términos generales, la evolución mensual muestra que la reducción del número total de PQRSDf entre abril y mayo obedeció principalmente a la disminución en los derechos de petición y en las solicitudes de información, mientras que las demás categorías conservaron un comportamiento similar durante el trimestre.

ANÁLISIS DE LAS PQRSDf POR DEPENDENCIA

La distribución de las PQRSDf por dependencia constituye un indicador de gestión que permite identificar la carga operativa de las diferentes áreas de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, así como evaluar la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos y orientar acciones de mejoramiento institucional.

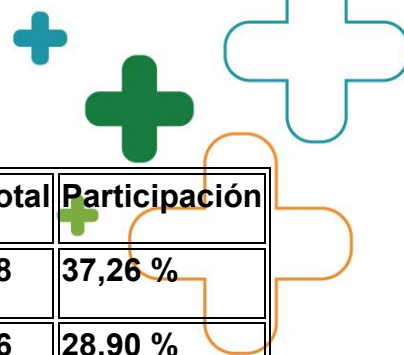
El análisis por dependencia permite establecer cuáles procesos concentran la mayor interacción con la ciudadanía, identificar tendencias en la demanda de los servicios institucionales y fortalecer la planeación de recursos para garantizar una atención oportuna, eficiente y con calidad.

Distribución de las PQRSDf por dependencia

Durante el segundo trimestre de 2026, las solicitudes ciudadanas fueron atendidas por las diferentes dependencias de la Entidad de acuerdo con sus competencias funcionales. La distribución de las PQRSDf evidencia que la mayor carga operativa se concentra en las áreas misionales, las cuales tienen contacto directo con los programas de vivienda, subsidios, infraestructura, titulación y atención a los usuarios.

Tabla 5. Consolidado de PQRSDf por dependencia – Segundo trimestre de 2026

Esta tabla debe construirse con los datos de la fila "TOTALES" de cada dependencia en los informes de abril, mayo y junio.

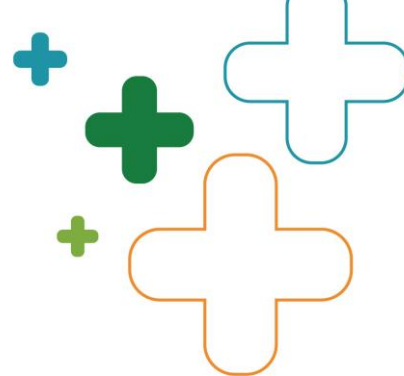


Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Dirección de Vivienda y Hábitat	44	22	32	98	37,26 %
Dirección de Planeación	38	17	21	76	28,90 %
Dirección de Proyectos	15	17	11	43	16,35 %
Titulación	11	9	3	23	8,75 %
Dirección Administrativa y Financiera	8	3	5	16	6,08 %
Dirección Jurídica	3	0	0	3	1,14 %
Subtotal	119	68	72	259	98,48 %
Otras dependencias (Gerencia, Comunicaciones, Talento Humano, Negocios, etc.)	1	3	0	4	1,52 %
TOTAL	120	71	72	263	100,00 %

Nota: El subtotal de las seis dependencias principales corresponde a **259 PQRSDF**. Las **4 solicitudes restantes** corresponden a otras dependencias con baja participación (Gerencia, Comunicaciones, Talento Humano, Negocios u otras), de acuerdo con los informes mensuales.

Tabla 6. Respuestas extemporáneas por dependencia – Segundo trimestre de 2026

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Vivienda y Hábitat	16	5	16	37
Dirección de Planeación	7	0	5	12
Dirección de Proyectos	1	2	1	4
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	0	1
Dirección Jurídica	1	0	0	1



Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Titulación	0	0	0	0
TOTAL	25	7	22	54

Análisis del comportamiento por dependencia

Durante el segundo trimestre de 2026, la **Dirección de Vivienda y Hábitat** concentró el mayor volumen de PQRSDf, con **98 solicitudes**, equivalentes al **37,26 %** del total recibido por la Entidad. Este comportamiento es consistente con la naturaleza misional de la dependencia, responsable de la gestión de programas de vivienda, subsidios y mejoramientos habitacionales, que representan la mayor demanda de atención por parte de la ciudadanía.

La **Dirección de Planeación** ocupó el segundo lugar con **76 solicitudes (28,90 %)**, seguida por la **Dirección de Proyectos**, con **43 solicitudes (16,35 %)**. En conjunto, estas tres dependencias concentraron el **82,51 %** de las PQRSDf del trimestre, lo que evidencia que la mayor interacción ciudadana se encuentra asociada a los procesos misionales de la Entidad.

Respecto a la oportunidad en la respuesta, la **Dirección de Vivienda y Hábitat** registró el mayor número de respuestas extemporáneas (**37 casos**), seguida de la **Dirección de Planeación (12 casos)** y la **Dirección de Proyectos (4 casos)**. Estas tres dependencias concentraron el **98,15 %** de las extemporaneidades registradas durante el trimestre (**53 de 54 casos**), situación que refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta en las áreas con mayor carga operativa.

Por su parte, las dependencias de **Titulación**, **Dirección Administrativa y Financiera** y **Dirección Jurídica** presentaron un bajo volumen de solicitudes y un comportamiento favorable en cuanto al cumplimiento de los términos legales, registrando una o ninguna respuesta extemporánea durante el período analizado.

ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSDf

La oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) constituye uno de los principales indicadores de desempeño del proceso de Atención al Ciudadano, en la medida en que permite



evaluar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones que regulan el derecho fundamental de petición.

Durante el segundo trimestre de 2026, la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA recibió **263 PQRSDF**, de las cuales **209 fueron respondidas dentro del término legal**, mientras que **54 fueron atendidas de manera extemporánea**. Estos resultados representan un **79,47 % de cumplimiento** y un **20,53 % de respuestas fuera del término legal**.

Tabla 7. Cumplimiento de los términos legales – Segundo trimestre de 2026

Estado de la atención	Cantidad	Participación
Respondidas dentro del término legal	209	79,47 %
Respondidas de manera extemporánea	54	20,53 %
TOTAL	263	100,00 %

Análisis

Los resultados evidencian que la Entidad atendió oportunamente cerca de ocho de cada diez solicitudes recibidas durante el trimestre. No obstante, el porcentaje de respuestas extemporáneas representa una oportunidad de mejora que requiere el fortalecimiento de los mecanismos internos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta.

El cumplimiento de los términos legales constituye un elemento esencial para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, fortalecer la confianza de la ciudadanía y dar cumplimiento a los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad que orientan la función administrativa.

Comportamiento mensual de la oportunidad

El análisis mensual permite identificar variaciones en el desempeño institucional frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Tabla 8. Comportamiento mensual de las respuestas oportunas y extemporáneas



Mes	PQRSDF recibidas	Resueltas término en	Extemporáneas	Cumplimiento
Abril	120	95	25	79,17 %
Mayo	71	64	7	90,14 %
Junio	72	50	22	69,44 %
TOTAL	263	209	54	79,47 %

Análisis

El mejor desempeño del trimestre se presentó durante el mes de **mayo**, cuando la Entidad alcanzó un nivel de cumplimiento del **90,14 %**, con únicamente **7 respuestas extemporáneas**. Este resultado evidencia una adecuada gestión de los tiempos de respuesta y demuestra la capacidad institucional para atender oportunamente la mayoría de los requerimientos ciudadanos.

En contraste, durante **junio** el porcentaje de cumplimiento disminuyó al **69,44 %**, debido al incremento en el número de respuestas extemporáneas (**22 casos**). Este comportamiento requiere especial seguimiento, ya que evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos sobre las solicitudes próximas a vencer.

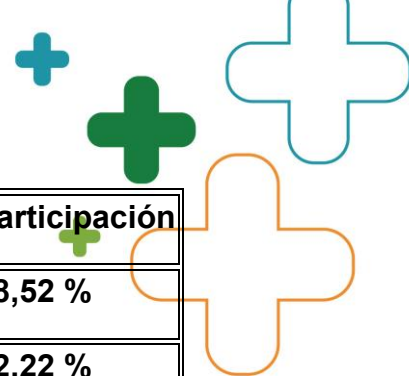
El comportamiento observado durante abril y junio sugiere que la oportunidad en la respuesta puede verse afectada por incrementos en la carga operativa o por factores asociados a la gestión interna de las dependencias responsables del trámite de las PQRSDF.

Análisis de las respuestas extemporáneas

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **54 respuestas extemporáneas**, equivalentes al **20,53 %** del total de solicitudes recibidas.

El análisis por dependencia evidencia que las respuestas fuera del término legal se concentraron principalmente en las áreas con mayor volumen de solicitudes ciudadanas.

Tabla 9. Participación de las extemporaneidades por dependencia



Dependencia	Extemporáneas	Participación
Dirección de Vivienda y Hábitat	37	68,52 %
Dirección de Planeación	12	22,22 %
Dirección de Proyectos	4	7,41 %
Dirección Administrativa y Financiera	1	1,85 %
Dirección Jurídica	1	1,85 %
Titulación	0	0,00 %
TOTAL	54	100,00 %

Análisis

La **Dirección de Vivienda y Hábitat** concentró el mayor número de respuestas extemporáneas durante el trimestre, con **37 casos**, equivalentes al **68,52 %** del total registrado. Este comportamiento guarda relación con el hecho de que esta dependencia también recibió el mayor volumen de PQRSDF durante el período, por lo que su carga operativa es significativamente superior a la del resto de áreas.

La **Dirección de Planeación** registró **12 respuestas extemporáneas (22,22 %)**, mientras que la **Dirección de Proyectos** presentó **4 casos (7,41 %)**. Las demás dependencias mantuvieron un comportamiento favorable, registrando una o ninguna respuesta fuera del término legal.

Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento a las solicitudes en las dependencias con mayor carga de trabajo, implementando alertas tempranas, controles periódicos y mecanismos de priorización que permitan reducir el riesgo de vencimiento de los términos legales.

Traslado de solicitudes a otras entidades

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, Anexo Técnico 2, se realizó el seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública que, por competencia, debieran ser trasladadas a otra entidad.



Durante el segundo trimestre de 2026 no se registraron solicitudes de acceso a la información que requirieran ser trasladadas a otra entidad, toda vez que los requerimientos recibidos fueron atendidos dentro del ámbito de competencia de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.

Análisis

Los resultados evidencian que la totalidad de las solicitudes de acceso a la información recibidas durante el período fueron gestionadas directamente por la Entidad, sin requerir traslados por falta de competencia. Lo anterior refleja una adecuada correspondencia entre las funciones institucionales de VIVA y las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Negación de solicitudes de acceso a la información pública

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, se realizó el seguimiento a las solicitudes en las cuales pudiera configurarse una restricción al acceso a la información pública.

Durante el segundo trimestre de 2026, la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA no negó el acceso a la información en ninguna de las solicitudes recibidas. Todas las peticiones fueron atendidas mediante respuesta de fondo, conforme a las competencias de la Entidad y a la normatividad vigente.

Análisis

Durante el período evaluado no se presentaron solicitudes cuya respuesta implicara la aplicación de una causal legal de reserva o la negación del acceso a la información pública. En consecuencia, la Entidad dio respuesta a la totalidad de las solicitudes recibidas. No obstante, el análisis del presente informe evidenció que **54 respuestas fueron emitidas por fuera de los términos legales**, aspecto que constituye una oportunidad de mejora para fortalecer la oportunidad en la atención, sin que ello implicara la negación del derecho de acceso a la información.

ANÁLISIS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2026, la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA recibió las PQRSDF a través de los canales institucionales habilitados para la atención de la ciudadanía.



De acuerdo con los informes mensuales, los canales de ingreso utilizados fueron:

- **Portal web institucional.**
- **Correo electrónico institucional.**

Estos canales garantizan la trazabilidad de las solicitudes desde su radicación hasta la emisión de la respuesta definitiva, permitiendo realizar seguimiento a los términos legales y asegurar el adecuado registro de cada requerimiento en el sistema de gestión documental.

Tabla 10. Canales de ingreso de las PQRSDF

Canal de ingreso	Estado
Portal web institucional	Activo
Correo electrónico institucional	Activo

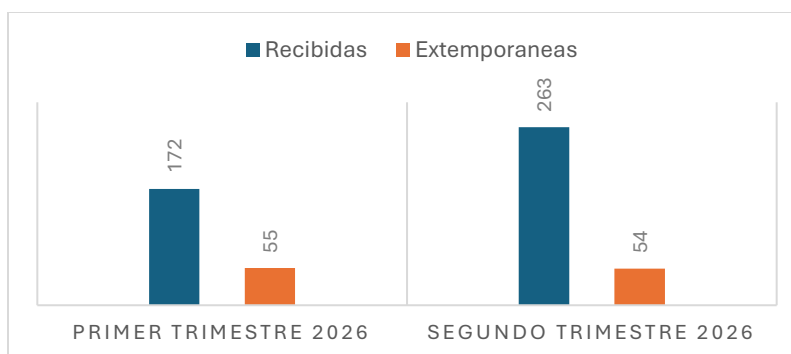
Análisis

El uso de canales digitales refleja el fortalecimiento de la atención virtual y facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales. Asimismo, permite optimizar los procesos de radicación, seguimiento y control de las PQRSDF, favoreciendo la transparencia y la trazabilidad de la gestión administrativa.

La consolidación de estos canales contribuye a mejorar la oportunidad en la atención y a fortalecer la relación entre la Entidad y sus grupos de valor.

COMPARATIVO TRIMESTRES:

A continuación, se presenta la comparación entre el primer trimestre de 2026 y el segundo trimestre de 2026.





Durante el segundo trimestre de 2026 se evidenció un incremento significativo en el número de PQRSDf recibidas, pasando de 172 en el primer trimestre a 263 en el segundo, lo que representa un aumento de 91 solicitudes (52,9%). Este comportamiento refleja una mayor interacción de la ciudadanía con la entidad y un incremento en la demanda de atención.

En cuanto a las respuestas extemporáneas, se presentó una leve disminución al pasar de 55 casos en el primer trimestre a 54 en el segundo, es decir, una reducción de 1 caso (1,8%). Aunque el número absoluto de respuestas fuera del término se mantuvo prácticamente estable, este resultado cobra mayor relevancia al considerar el incremento en el volumen de solicitudes recibidas.

En términos proporcionales, el porcentaje de respuestas extemporáneas disminuyó de 32,0% en el primer trimestre a 20,5% en el segundo trimestre, lo que representa una mejora de 11,5 puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta. Esto evidencia un fortalecimiento en la capacidad de gestión de las PQRSDf, ya que, a pesar del aumento en la carga de trabajo, la entidad logró contener el número de respuestas extemporáneas y mejorar el cumplimiento de los tiempos establecidos.

No obstante, se recomienda continuar implementando acciones de seguimiento y control que permitan reducir aún más las respuestas fuera del plazo legal, con el propósito de fortalecer la oportunidad en la atención y mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

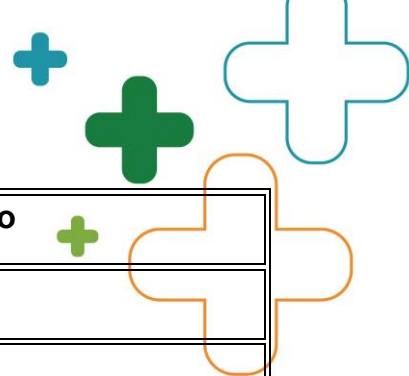
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de evaluar el desempeño del proceso de Atención al Ciudadano durante el segundo trimestre de 2026, se consolidaron los principales indicadores de gestión relacionados con el comportamiento de las PQRSDf, el cumplimiento de los términos legales y la capacidad de respuesta institucional.

Estos indicadores permiten medir la eficiencia del proceso, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones para fortalecer la atención a la ciudadanía.

Tabla 11. Indicadores de gestión – Segundo trimestre de 2026

Indicador	Resultado
Total de PQRSDf recibidas	263



Indicador	Resultado
Promedio mensual de PQRSDF	87,67
Promedio diario de PQRSDF*	2,89
Solicitudes respondidas dentro del término legal	209
Solicitudes respondidas fuera del término legal	54
Cumplimiento de oportunidad	79,47 %
Índice de extemporaneidad	20,53 %
Dependencia con mayor número de PQRSDF	Dirección de Vivienda y Hábitat
Dependencia con mayor número de respuestas extemporáneas	Dirección de Vivienda y Hábitat
Tipo de solicitud más frecuente	Derecho de petición (82,51 %)

*Promedio calculado sobre los 91 días calendario del trimestre.

Interpretación de los indicadores

Los indicadores consolidados evidencian que la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA mantuvo un flujo constante de atención a la ciudadanía durante el segundo trimestre de 2026, registrando un promedio de **87,67 solicitudes mensuales**, equivalente a cerca de **tres requerimientos diarios**.

El análisis permite concluir que el proceso de Atención al Ciudadano logró responder oportunamente la mayoría de las solicitudes recibidas, alcanzando un **79,47 % de cumplimiento** de los términos legales. No obstante, el **20,53 % de respuestas extemporáneas** evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para garantizar una mayor oportunidad en la atención.

Los indicadores también muestran que la **Dirección de Vivienda y Hábitat** concentra tanto el mayor volumen de solicitudes como el mayor número de respuestas extemporáneas, situación que guarda relación con la naturaleza



misional de esta dependencia y con la alta demanda ciudadana sobre los programas y servicios que lidera.

En términos generales, el comportamiento de los indicadores refleja un proceso institucional con una capacidad de respuesta importante, pero que requiere consolidar estrategias orientadas a reducir el porcentaje de extemporaneidad y optimizar la gestión de las dependencias con mayor carga operativa.

HALLAZGOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE

Con base en el análisis de la información consolidada correspondiente al segundo trimestre de 2026, se identifican los siguientes hallazgos relevantes para la gestión del proceso de Atención al Ciudadano:

Hallazgo 1. Alta concentración de solicitudes en áreas misionales

Las Direcciones de Vivienda y Hábitat, Planeación y Proyectos concentraron la mayor parte de las PQRSDf recibidas durante el trimestre, lo que evidencia que la interacción de la ciudadanía con la Entidad se encuentra estrechamente relacionada con la ejecución de los programas misionales.

Implicación: Es necesario mantener un monitoreo permanente de la carga operativa de estas dependencias y evaluar periódicamente la suficiencia de los recursos disponibles para la atención de los requerimientos.

Hallazgo 2. Predominio de los derechos de petición

El **82,51 %** de las solicitudes recibidas correspondió a derechos de petición, consolidándose como el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

Implicación: Se recomienda fortalecer las estrategias de información preventiva y de transparencia activa, publicando contenido actualizado y de fácil acceso sobre los programas, trámites y servicios institucionales para disminuir la radicación de solicitudes relacionadas con información recurrente.

Hallazgo 3. Oportunidad de mejora en el cumplimiento de los términos legales



Aunque la Entidad alcanzó un cumplimiento del **79,47 %** en la atención dentro del término legal, se registraron **54 respuestas extemporáneas**, principalmente en las dependencias con mayor volumen de solicitudes.

Implicación: Es necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento a los tiempos de respuesta, implementar alertas tempranas y realizar revisiones periódicas sobre las solicitudes próximas a vencer.

Hallazgo 4. Fortalecimiento de los canales virtuales

Los canales de atención habilitados durante el trimestre fueron el portal web institucional y el correo electrónico, permitiendo la recepción y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.

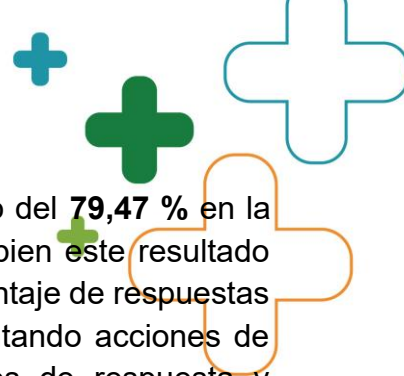
Implicación: La consolidación de los canales digitales contribuye a mejorar la eficiencia del proceso y facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Entidad.

CONCLUSIONES

Del análisis realizado a la gestión de las PQRSDf durante el segundo trimestre de 2026 se concluye que la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA mantuvo una atención permanente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, gestionando un total de **263 solicitudes** a través de los canales institucionales establecidos.

El comportamiento de las PQRSDf evidencia que el **derecho de petición** continúa siendo el principal mecanismo de interacción entre los ciudadanos y la Entidad, representando más del ochenta por ciento del total de solicitudes recibidas durante el período analizado. Este resultado confirma la importancia de mantener procesos eficientes para la atención de este tipo de requerimientos y fortalecer las estrategias de divulgación de información institucional.

Las áreas misionales concentraron la mayor carga operativa, destacándose la Dirección de Vivienda y Hábitat, seguida por la Dirección de Planeación y la Dirección de Proyectos. Esta distribución responde a la naturaleza de los programas ejecutados por la Entidad y a la demanda de información relacionada con vivienda, infraestructura y legalización de predios.



En materia de oportunidad, la Entidad alcanzó un cumplimiento del **79,47 %** en la atención de las solicitudes dentro de los términos legales. Si bien este resultado refleja un desempeño favorable en términos generales, el porcentaje de respuestas extemporáneas evidencia la necesidad de continuar implementando acciones de mejora que permitan fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta y optimizar la gestión de las dependencias con mayor volumen de solicitudes.

Los resultados del presente informe constituyen un insumo para la toma de decisiones institucionales y reafirman la importancia de mantener un proceso de Atención al Ciudadano orientado al mejoramiento continuo, la transparencia, la eficiencia administrativa y la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano y mejorar la oportunidad en la gestión de las PQRSDF, se recomienda:

1. **Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta**, mediante la implementación de alertas tempranas y controles periódicos que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas al vencimiento de los términos legales.
2. **Realizar seguimiento periódico a las dependencias con mayor carga operativa**, priorizando la Dirección de Vivienda y Hábitat, la Dirección de Planeación y la Dirección de Proyectos, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión de las solicitudes ciudadanas.
3. **Promover la publicación de información de interés para la ciudadanía** en el portal institucional, especialmente sobre programas, convocatorias, requisitos y trámites frecuentes, con el propósito de disminuir la radicación de solicitudes relacionadas con información disponible.
4. **Fortalecer las jornadas de sensibilización dirigidas a los servidores públicos** sobre la importancia del cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF y las implicaciones derivadas de las respuestas extemporáneas.
5. **Continuar realizando el seguimiento trimestral a los indicadores de gestión del proceso de Atención al Ciudadano**, con el fin de evaluar tendencias, medir el impacto de las acciones de mejora y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.



Análisis de Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre 2026

Durante el período analizado se registraron **21 quejas y reclamos**, distribuidos entre los meses de abril, mayo, junio y un caso recibido en julio que aún se encontraba en trámite.

La mayor parte de los casos corresponden a **quejas (17 casos, 81%)**, mientras que los **reclamos representan 4 casos (19%)**. Esto evidencia que los ciudadanos manifiestan principalmente inconformidades frente a la prestación del servicio, la atención o la gestión institucional, más que reclamaciones asociadas al reconocimiento de un derecho específico.

Comportamiento mensual

Mes	Casos
Abril	9
Mayo	5
Junio	6
Julio	1 (en trámite)

Se observa una mayor concentración de casos durante abril. En mayo se presenta una disminución y en junio el comportamiento vuelve a incrementarse ligeramente, aunque sin superar el volumen inicial del trimestre.

Este comportamiento no evidencia un crecimiento sostenido de las inconformidades, pero sí hace recomendable mantener el seguimiento periódico para identificar posibles factores estacionales o asociados a la ejecución de proyectos específicos.

Distribución por dependencia

La mayor concentración de quejas y reclamos se encuentra en:

Dependencia	Casos
Dirección de Vivienda y Hábitat	12



Dependencia	Casos
Dirección de Proyectos	5
Dirección de Planeación	2
Dirección de Titulación y Escrituración	1
Jefatura de Comunicaciones	1

La **Dirección de Vivienda y Hábitat concentra cerca del 57 % de todos los casos registrados**, situación esperada considerando que es la dependencia con mayor interacción directa con ciudadanos, beneficiarios de subsidios y programas de vivienda.

No obstante, este comportamiento hace recomendable fortalecer el seguimiento a los procesos de atención al usuario, especialmente en las etapas de orientación, validación documental y acompañamiento durante la ejecución de los programas.

Oportunidad en las respuestas

De los 21 registros analizados:

- **17 fueron respondidos dentro del término establecido (81%)**
- **4 fueron extemporáneos (19%)**

El tiempo promedio de respuesta de los casos cerrados fue aproximadamente de **13 días**, lo que evidencia que, en términos generales, la entidad responde dentro de los tiempos legales.

Sin embargo, el porcentaje de respuestas extemporáneas continúa representando una oportunidad de mejora, ya que cerca de uno de cada cinco casos incumplió los tiempos establecidos.

Desde la perspectiva de la ISO 9001, estas situaciones deben analizarse como posibles **no conformidades del proceso de atención al ciudadano**, identificando sus causas para evitar recurrencias.

Temáticas identificadas



Al revisar el contenido de las solicitudes se observan tendencias relacionadas con:

- Programas de subsidio de vivienda.
- Mejoramientos de vivienda.
- Pagos pendientes asociados a ejecución de obras.
- Procesos de escrituración.
- Acceso a información.
- Atención brindada durante procesos administrativos.

La mayoría de las inconformidades están asociadas a la gestión de programas misionales, lo cual evidencia que las expectativas de los ciudadanos se concentran en los servicios directamente relacionados con la misión institucional.

Estado de los casos

La mayoría de los registros presentan estado **"Gestionado"**, mientras que únicamente permanecen algunos casos recientes sin respuesta, correspondientes a radicados aún dentro del término legal de atención.

Esto demuestra que la entidad mantiene seguimiento sobre las solicitudes recibidas y conserva trazabilidad sobre su atención.

Análisis desde la ISO 9001:2015

Desde el enfoque de gestión de la calidad, la información evidencia aspectos positivos y oportunidades de mejora.

Fortalezas

- Existe trazabilidad de cada queja o reclamo mediante radicado.
- Se identifica la dependencia responsable de atender cada caso.
- Se controla el estado de la solicitud.
- Se registra el tiempo de respuesta.
- Se realiza seguimiento a la oportunidad mediante el indicador de extemporaneidad.



Estas evidencias demuestran cumplimiento de los requisitos relacionados con el seguimiento a la satisfacción del cliente (9.1.2) y la comunicación con el usuario (8.2.1).

Oportunidades de mejora

El análisis también permite identificar aspectos que deberían fortalecerse:

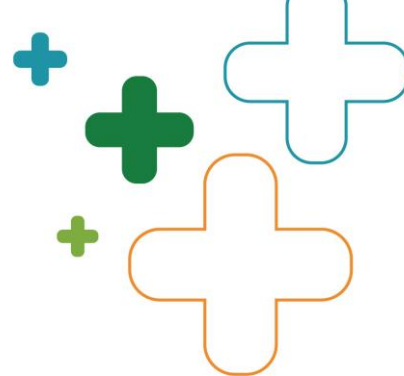
- Reducir el porcentaje de respuestas extemporáneas.
- Analizar periódicamente las causas raíz de las quejas recurrentes.
- Implementar acciones correctivas cuando se identifiquen incumplimientos repetitivos.
- Generar análisis por tipo de programa (mejoramientos, subsidios, escrituración, etc.) para focalizar acciones preventivas.
- Incorporar indicadores sobre reincidencia de las causas de las quejas y medir la eficacia de las acciones implementadas.

Conclusión

En términos generales, la gestión de las quejas y reclamos durante el período evaluado evidencia un proceso con un nivel adecuado de control y trazabilidad. La mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos y cuentan con responsable definido y estado de gestión.

No obstante, la concentración de casos en la Dirección de Vivienda y Hábitat y la presencia de un **19 % de respuestas extemporáneas** indican la necesidad de fortalecer el análisis de causas y la implementación de acciones de mejora orientadas a prevenir recurrencias y aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Como recomendación para un informe de auditoría ISO 9001, iría un paso más allá: elaborar un análisis de causas utilizando herramientas de calidad (Pareto, Ishikawa o 5 Porqués), identificando cuáles son los motivos que más generan inconformidades (pagos, subsidios, atención, información, mejoramientos, etc.). Ese enfoque aporta evidencia de los numerales **9.1.2 (Satisfacción del cliente)**, **10.2 (Acción correctiva)** y **10.3 (Mejora continua)** y da mayor valor al informe que una simple descripción estadística.



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales de atención

Se mantuvieron habilitados los canales oficiales de recepción: formulario web, correo electrónico institucional, ventanilla física y línea telefónica gratuita. Adicionalmente, los canales de orientación (redes sociales, WhatsApp y chatbot) direccionaron a los usuarios hacia los medios formales de radicación.

Estadísticas Chatbot

En el segundo trimestre se registraron aproximadamente 2254 conversaciones en el Chatbot:

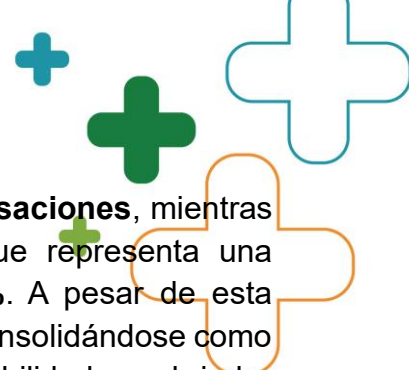
- 1978 (87.8%) resueltas automáticamente.
- 276 (12.2%) atendidas por agentes.

Tipo de resolución

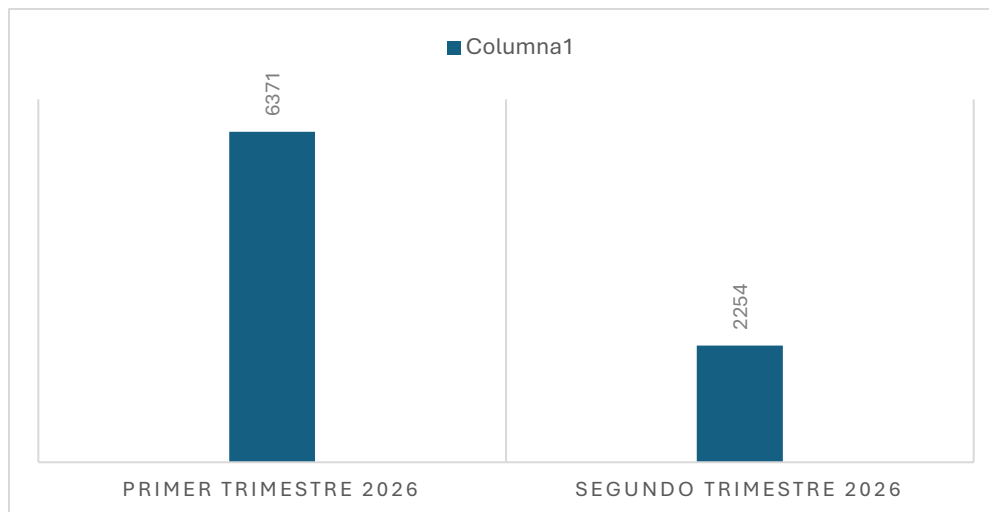


Durante el segundo trimestre de 2026, el chatbot gestionó aproximadamente **2.254 conversaciones**, de las cuales **1.978 (87,8%) fueron resueltas de manera automática**, evidenciando una alta capacidad de respuesta y eficiencia en la atención de las consultas más frecuentes. Por su parte, **276 conversaciones (12,2%) requirieron la intervención de un agente**, lo que corresponde a casos que demandaban un análisis o acompañamiento más especializado. Estos resultados reflejan un adecuado desempeño de la herramienta, contribuyendo a optimizar los tiempos de atención, fortalecer los canales de servicio al ciudadano y permitir que el talento humano concentre sus esfuerzos en solicitudes de mayor complejidad.

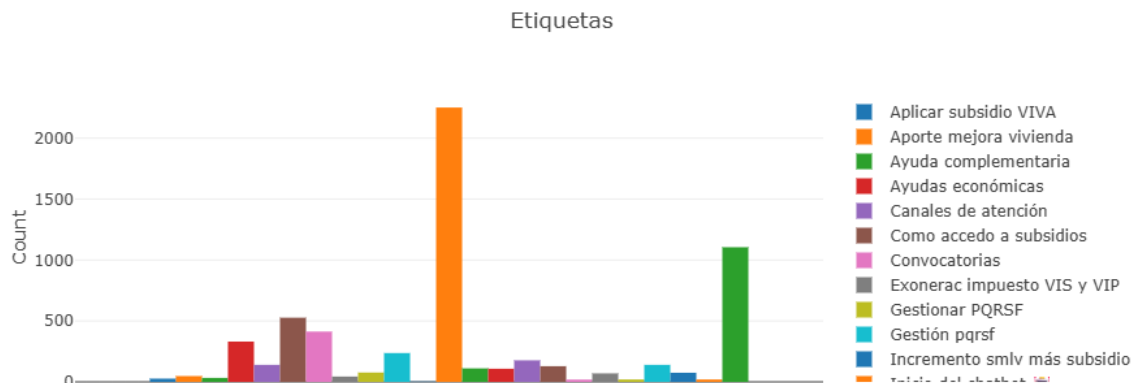
Comparativo con el primer trimestre de 2026



En el primer trimestre de 2026 el chatbot registró **6.371 conversaciones**, mientras que en el segundo trimestre se contabilizaron **2.254**, lo que representa una disminución de **4.117 conversaciones**, equivalente al **64,6%**. A pesar de esta reducción en el volumen de interacciones, el chatbot continuó consolidándose como un canal de atención para la ciudadanía, manteniendo su disponibilidad para brindar respuesta a las consultas recibidas.



Dentro de las tipologías de solicitudes realizadas encontramos que la mayor cantidad se queda en el inicio de la conversación donde solicitan la ubicación e información.





Atención presencial

Durante octubre-diciembre se atendieron alrededor de 770 personas de manera presencial, principalmente en temas de atención de gerencia y atención a aliados. Según lo plasmado en la matriz de atención al ciudadano presencial https://vivagov-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/recepcionpiso10_viva_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B21FA17A2-03AC-4065-BB93-A59C185E7484%7D&file=Registro%20Atencion%20la%20ciudadano.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true

Total, de ciudadanos atendidos

El trimestre cerró con 3.024 ciudadanos atendidos en la suma de estos dos canales de atención virtual a través del Chatboot y presencial. A esto se sumará la orientación que se da a través de redes sociales, correo electrónico, líneas telefónicas, en territorio y ferias, de los cuales no se tiene registro.

Atención líneas telefónicas

En seguimiento al plan de mejoramiento 2025, se realizó una verificación del funcionamiento de las ocho líneas telefónicas priorizadas para la atención a la ciudadanía. Como resultado, **cinco líneas (62,5%) presentaron pronta respuesta:** Recepción, Proyectos, Titulación, Planeación y Gestión Documental. Por su parte, **tres líneas (37,5%) no contestaron** al momento de la validación: Administrativa y Financiera, Bienes y Servicios, y Vivienda y Hábitat. Estos resultados evidencian avances en la disponibilidad de los canales de atención; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora para garantizar la atención oportuna en la totalidad de las líneas priorizadas, fortaleciendo así la accesibilidad y la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

30 de junio		
1101	Recepción	Pronta respuesta
1103	Proyectos	Pronta respuesta
1105	Administrativa y Financiera	No contestan
1114	Bienes y Servicios	No contestan
1115	Titulación	Pronta respuesta
1118	Planeación	Pronta respuesta
1119	Vivienda y Hábitat	No contestan
1128	Gestión Documental	Pronta respuesta



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2026 no se registraron encuestas de satisfacción diligenciadas por los ciudadanos atendidos. Si bien la encuesta continua siendo enviada al 100% de los usuarios una vez finalizada la atención, durante este período no se obtuvo respuesta por parte de los destinatarios, por lo que no fue posible medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos ni establecer tendencias frente a la percepción del servicio.

La ausencia de respuestas limita el análisis del indicador y dificulta la identificación de oportunidades de mejora basadas en la experiencia del ciudadano. En consecuencia, los resultados del trimestre no permiten realizar comparaciones respecto a la satisfacción o insatisfacción de la atención brindada.

Por lo anterior, se recomienda:

- Fortalecer las estrategias para incentivar la participación de los ciudadanos en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.
- Evaluar mecanismos alternativos o complementarios de medición que permitan incrementar la tasa de respuesta y obtener información representativa para la toma de decisiones.

En conclusión, durante el segundo trimestre no se cuenta con información suficiente para evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida. Por ello, el principal reto continúa siendo incrementar la participación en la encuesta de satisfacción, con el fin de disponer de información confiable que permita medir el desempeño del servicio e identificar oportunidades de mejora.

[Encuesta de satisfacción al Ciudadano segundo trimestre.xlsx](#)



JEFATURA DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA VIVA

Realizo: **Ana María Bedoya Ospina**, Profesional Universitaria Comunicaciones 

Anexos: informes mensuales de PQRS [INFORMES MENSUALES PQRS](#)